No.147

（平成26年3月17日発行）
（2014年）

このタイトルには生活、くらしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、くらしのエースを目指そうという意味が含まれています。

目　次

CONTENTS

特集 ―― 1~4
クーリング・オフ制度を知ろう！

テスト＆リサーチ ―― 5~6
自転車の製品事故に注意！！
～日々の点検で事故を防止～

相談窓口案内 ―― 6

クーリング･オフ制度を知ろう！

クーリング･オフ制度を知ろう！

弁護士　曽我　智史

1.　「クーリング・オフ」とは

「クーリング・オフ」とは、契約の申し込みまたは成立後一定期間は、契約の申込者等（消費者側）が無条件で申し込みの撤回または契約の解除を行うことができる、というものです。

訪問販売などにおいて、私たち消費者は、事業者側からその気にさせられ、あるいは、押し切られ、契約をするつもりがなかったのに契約をしてしまうということがあります。このような場合に、何ら理由を要せず、契約をなかったことにできるクーリング・オフ制度を知っておくと便利です。

クーリング･オフはどのような契約でもできるわけでなく、一定の契約に限られていることに注意が必要ですが、どのような場合に使えるのかを押さえておきましょう。

2．「クーリング・オフ」の内容

クーリング･オフができる契約は限られています。クーリング･オフ制度を定めている法律をご紹介します。

(1) 特定商取引法によるクーリング･オフ制度

特定商取引法（「特定商取引に関する法律」）※は、訪問販売や通信販売などの取引（これらを「特定商取引」と言います）において、消費者が受けることのある損害の防止を図ることにより消費者を保護すること等を目的とする法律です。※以下、特商法と言います。

特商法で定める6つの取引類型

特商法では、下記のとおり６つの取引類型においてクーリング・オフ制度が規定されています。

取引類型	内容
訪問販売	消費者の自宅など事業者の営業所以外の場所で契約を締結する場合や、キャッチセールスやアポイントメントセールスによる営業所等での契約。
電話勧誘販売	事業者から電話をかけて契約の締結を勧誘すること、または、販売目的を告げないで相手方に電話をかけさせて勧誘することによって、契約を締結すること。
連鎖販売取引	特定の利益が得られるとして、ある商品（役務を含む）の再販売等を行う者を勧誘し、その者と取引を行うこと。
特定継続的役務提供取引	有償で継続的に提供される役務をもって誘引が行われ、その役務の性質上からその目的が実現するかどうかが確実でないものとして政令で定めるもの。 「政令」では、①エステティックサロン（契約期間が１ヶ月を超えるもの）、②語学教室、③家庭教師、④学習塾、⑤パソコン教室、⑥結婚相手紹介サービス（②から⑥については、契約期間が２ヶ月を超えるもの）、が定められています（なお、支払金額は、いずれも５万円を超えている必要があります）。
業務提供誘引販売取引	利益を得られるとして誘引し、その相手方に特定負担（商品の購入代金や役務の対価の支払又は取引料を提供すること）を伴うことを承知させて行う商品の販売・あっせんや役務の提供・あっせん。内職商法やモニター商法など。
訪問購入	物品の購入を業として営む者が消費者の自宅など営業所等以外の場所において、売買契約の申し込みを受け、又は売買契約を締結して行う物品（金やプラチナなど）の購入。

※なお、訪問販売、電話勧誘販売でクーリング・オフの対象となるのは、すべての商品・役務、又は、指定権利に関する契約です。指定権利としては、①保養のための施設又はスポーツ施設を利用する権利（リゾート会員権、スポーツ会員権など）、②映画、演劇、音楽、スポーツ、写真又は絵画、彫刻その他の美術工芸品を鑑賞し、又は観覧する権利（映画、チケット、スポーツ観覧チケットなど）、③語学の教授を受ける権利（英会話サロン利用権など）が定められています。

② 特商法で規定するクーリング・オフの期間

取引類型	期間
訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入	契約書面等の受領日から8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	契約書面受領日か、（再販売するために購入した商品の場合）商品受領日のいずれか遅い日から20日間
特定継続的役務提供	契約書面受領日から8日間
業務提供誘引販売取引	契約書面受領日から20日間

※契約書面等とは、申込書面か契約書面です。なお、契約書面等を受け取っていない場合にはいつまでもクーリング・オフができます。

「通信販売の場合＝クーリング・オフ制度がない」って知ってた？

通信販売では、クーリング・オフ制度はありません。

事業者が返品特約（たとえば、「お客様の都合による返品はできません」など）を広告に表示した場合にはその特約が優先されます。

返品について、広告に表示されていない場合には商品引渡日から８日間であれば、申し込みの撤回または契約解除ができます。なお、この場合返品に要する費用は消費者負担です。

特商法によるクーリング・オフができない場合

クーリング・オフができない場合があります。訪問販売で、主な場合は下記のとおりです。

①「営業のために若しくは営業として締結する」場合

②契約締結後直ちに全部履行されることが通例であるとされる以下の場合　キャッチセールスによる次の役務の提供　海上タクシー、飲食店での飲食、あんま・マッサージ・指圧、カラオケボックス利用

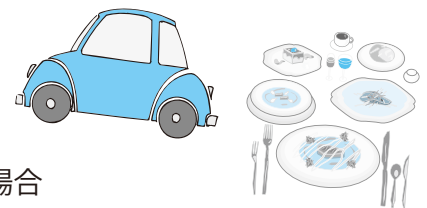
③相当期間にわたる交渉が通例であるとされる以下の場合　自動車販売、自動車リース

④契約締結後速やかに提供されない場合には利益を著しく害するおそれがある以下の場合　電気、ガス、熱の供給契約、葬式

⑤消耗品として指定された商品を使用・消費した場合　防殺虫剤、生理用品、化粧品等、配置薬など
ただし、「使用・消費したときはクーリング・オフできない」旨を記載した書面を受け取っていなければ、消費してもクーリング・オフできます。また、「使用・消費」とは、消費者自らの行為により当該商品の価値の回復が困難になったことを言います。

⑥代金または対価の総額が３０００円未満の現金取引

⑦消費者から「○○を購入するので来て欲しい」などと契約の意思を明確にして自宅に来るように「請求」して締結した場合

⑧店舗外取引が通例で、購入者の利益を損なうおそれがないとされる場合

※電話勧誘販売の場合も上記とほぼ同等の内容のクーリング・オフできない場合があります。

(2) 特商法以外の法律によるクーリング・オフ制度

特商法以外でも、クーリング・オフを定めた法律があります。主なものをご紹介します。

宅地建物取引〈宅地建物取引業法〉

宅地建物取引業者が自ら売主となる宅地・建物の売買契約について、事務所等以外の場所において売買契約の申し込みをした者又は買主は、クーリング・オフができる旨書面で告知された日から８日以内で、かつ、売買契約の対象である宅地又は建物の引渡しを受けておらず、その代金の全部の支払いをしていない場合に限り、クーリング・オフができます。

保険契約〈保険業法〉

消費者との保険契約である場合で、契約申し込みの撤回等に関する事項を記載した書面（法定書面）を交付された場合に、その書面の受領日と申込日とのいずれか遅い日から起算して８日以内であれば、クーリング・オフが可能です。

しかし、保険契約の保険期間が１年以下であるときは、クーリング・オフの適用除外となります。生命保険契約は、通常、１年を超える長期の契約であり、クーリング・オフの対象となりますが（ただし、保険会社の医師による診査をその成立の条件とする保険契約の申込みをした場合において、当該診査が終了したときは、クーリング・オフできない)、損害保険契約の多くは１年以下であることから、実際上、クーリング・オフの対象となる損害保険契約は、長期の火災保険契約など一部の保険契約に限られます。

〈クーリング・オフ可能期間のまとめ〉　※各制度には別途具体的な適用要件があります。

宅地建物取引	クーリング・オフ告知日から8日間
保険契約	法定書面受領日か契約申込日のいずれか遅い日から8日間
投資顧問契約	法定書面の受領日から10日間
個別信用購入あっせん	法定書面の受領日から8日または20日間
預託等取引契約	法定書面の受領日から14日間
ゴルフ会員権契約、不動産特定共同事業契約	法定書面の受領日から8日間

3.クーリング・オフの方法

クーリング・オフは、書面により行います。その書面には、申し込みを撤回ないし契約を解除する旨を書きます。クーリング・オフは、「書面を発した時に、その効力を生ずる」とされていますので（発信主義）、訪問販売の場合は８日以内に、クーリング・オフをする旨の書面を発送すればよいです。発送は、「特定記録郵便」か「簡易書留」で行います。

通知書

契約年月日　○年○月○日
商品名　○○
契約金額　○○○円
販売者　○○株式会社
　　　　○○営業所
担当者　○○○○氏
上記契約は解除します。
支払済みの○○○○円を返金し、商品はお引き取り下さい。
（通知を出した）年月日
住所・氏名

郵便ハガキ

事業者住所
事業者名
代表者様

4.クーリング・オフの効果（訪問販売の場合）

具体的な効果は各取引類型によって異なりますが、例えば訪問販売の場合、クーリング・オフを行ったら、事業者には、消費者から受け取った代金等を返還する義務が生じます。事業者は、消費者に対して、契約違反として損害賠償請求も違約金請求もできません。

次に、消費者には、受け取った商品の返還義務が生じますが、この返還に要する費用は、事業者負担となります。

また、消費者が商品や役務の提供を受けた後にクーリング・オフをした場合、消費者には商品の使用利益（例えば、布団を使用したという利益）や役務の利用利益を得ることになりますが、事業者は、これら消費者が得た利益を請求することはできません。

さらに、たとえば、取り付け工事によって現状変更をしていた場合であっても、クーリング・オフをした場合は、事業者に無償で修復を求めることができます。

5.業界団体の自主規制や個別の契約でのクーリング・オフ規定

業界団体の自主規制としてクーリング・オフ規定を定めていたり、個別の契約の中でクーリング・オフ条項が定められている場合があります。この場合、私たち消費者は、契約上のクーリング・オフ条項に従い、何ら理由を要せず、クーリング・オフをすることが可能です。

業界団体の自主規制の例としては、冠婚葬祭互助会契約があります。冠婚葬祭互助会協会では標準約款を作成しています。その標準約款では、契約書面を受領した日から８日以内であれば、クーリング・オフが可能であると規定されています。

こうやって解決!クーリング・オフを使った解決方法

エステティックサロンとの間で、１年で 30 万円のコースを契約した場合

契約期間が１ヶ月を超え、かつ、支払金額が５万円を超える、エステ契約ですから、特定継続的役務に該当します。この場合、契約書面を受け取った日から８日以内であれば、クーリング･オフができます。また、勧められて美顔器も購入していた場合、この美顔器の売買契約は、関連商品の販売契約として、クーリング・オフの対象となります。

クーリング・オフをした場合、事業者側の費用負担で美顔器を返還でき、エステを仮に１回でも受けていたとしても、支払った代金全額の返金を受けることができます。

訪問販売でリフォーム契約を結んだ場合

訪問販売により執拗な勧誘を行って、客観的に必要のないリフォーム工事契約を消費者に締結させる事業者がいます。このような契約を締結したとしても、契約書面等を受け取ってから８日以内であれば、クーリング・オフができます。

クーリング・オフした場合、消費者は、代金支払義務を免れ、事業者は、既に工事を施工済みであったとしても、その対価を消費者に対して請求することはできません。また、消費者は、事業者に対し、工事による建物の変更部分について元に戻すように（原状回復）請求することができますし、工事により設置した材料や機械等の撤去や引取りに要する費用は事業者の負担となります。

契約時の書面不備やクーリング・オフの妨害に当たる行為があると、期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。あきらめないで、すぐに近くの消費生活相談窓口へ相談しましょう！

テスト&リサーチ

自転車の製品事故に注意!! ～日々の点検で事故を防止～

3月から4月は、新生活に向けて新たに通勤･通学用の自転車を購入する方も多いと思います。2008年から2013年12月末までに県内消費生活相談窓口に寄せられた自転車に関する相談のうち、約2割（67件）が安全性に関する相談であり、自転車の乗車中に、車輪がロックする、ハンドル等が破損することで転倒し、骨折や擦過傷、打撲を負った等の相談が寄せられています。

(1) 車輪（前輪）がロックした事例

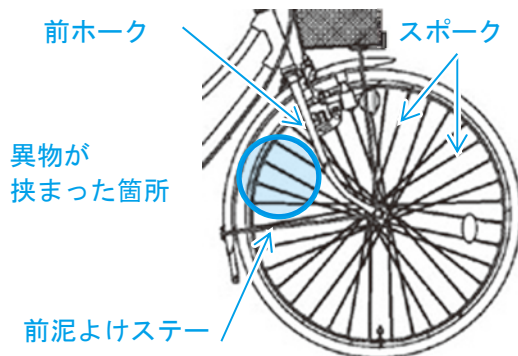
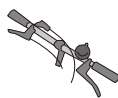
事例1　高校生の息子が、帰宅途中に自転車に乗っていた際、突然パンという音がし前輪がロックしたため、自転車から前方へ投げ出され、着地した際に左手首を骨折した。

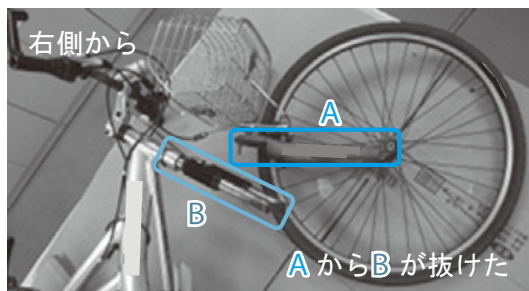
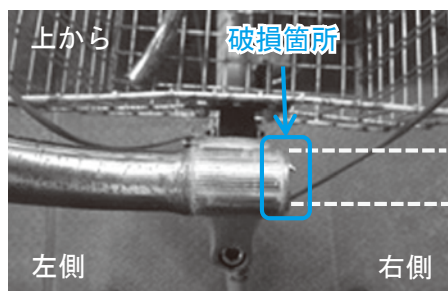
事例2　高校生の娘が帰宅途中に自転車に乗っていた際、突然自転車の後輪が持ち上がり、前のめりに転倒し、手足に擦過傷を負った。自転車は前輪のスポークが破損し、前輪が歪んだ状態であった。

推定原因

自転車の前ホークと前泥よけステー（泥よけを支える部品）との間で、前輪に何らかの物体（異物）が挟まった結果、前輪が固定された状態になり転倒したと考えられます（図1）。

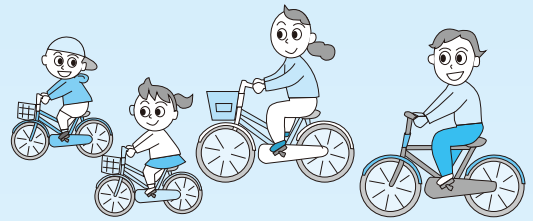
図1.自転車の前輪付近の状況※

※　JIS D 9101：2012　自転車用語　附属書JA（参考）自転車各部の名称「図JA.2ーシティ車」から一部変更して引用

(2) ハンドル等の部品が破損した事例

事例3　最寄り駅から帰宅しようと、自転車に乗り、ペダルをこぎ始めた際に、突然前ホークが抜け、前輪のみが前方にはずれたため転倒し、右肩を路面に強打した。

事例4　小学生の息子が自転車に乗車中、ハンドルを右に切った際に、突然右側ハンドルが付け根から折れたため、並走する自転車と接触し転倒した。

事例3　前ホークの破損状況

事例4　ハンドルの破損状況

推定原因

自転車の部品が一部ひび割れている状態であるのに気付かないまま乗車したり、フレームや部品にさび等が発生した状態であったため、乗車中に突然部品が破損したと考えられます。

自転車購入時及び乗車時の注意点

自転車購入時の注意点

① 自転車を購入する際は、可能であれば販売店等で、実際に自転車の大きさ、操作性等を確認した上で、乗る方の体格に合った自転車を購入しましょう。

② 一定の品質・安全性の基準に適合した自転車には、各種の認証マーク（BAAマーク等）が付けられています（図2）。

図2. 自転車に付与されるマークの例

自転車乗車時の注意点

① 乗車前には、フレームのさび、チェーンの緩み、ハンドル・サドルのグラつき、ブレーキの動作等を確認しましょう。より詳細な確認項目は、各自転車の取扱説明書を参考にしてください。

② 乗車中に異常を感じたら、すぐに販売店等（自転車技士、自転車整備士）の点検を受けましょう。

③ ハンドルに傘や手提げ袋等を下げて乗らないでください。車輪に巻き込まれ、事故の原因になります。また、前かごの荷物から垂れた紐等にも注意しましょう。

定期点検の実施

自転車を安全に乗車し、また製品事故を防止するため、使用開始後に販売店等（自転車技士、自転車整備士）の初期点検を受けた上で、購入後も継続的に再度点検を受けましょう。（点検は有償の場合があります。）

くらしに関する相談は…

●消費者ホットライン● 0570−064−370
（お近くにある相談窓口へつながります）

●市町の相談窓口●

窓口	電話番号	窓口	電話番号	窓口	電話番号
神戸市生活情報センター	078-371-1221	西脇市消費生活センター	0795-22-3111	太子町生活福祉部生活環境課	079-277-1015
尼崎市立消費生活センター	06-6438-0999	三木市消費生活センター	0794-82-2000	上郡町消費生活相談窓口	0791-52-1115
西宮市消費生活センター	0798-64-0999	小野市消費生活相談コーナー	0794-63-1000	佐用町消費生活センター	0790-82-0670
芦屋市消費生活センター	0797-38-2034	加西市消費生活相談窓口	0790-42-8739	豊岡市くらしの相談室	0796-21-9001
伊丹市立消費生活センター	072-775-1298	加東市消費生活相談窓口	0795-43-0502	養父市消費生活センター	079-662-3170
宝塚市消費生活センター	0797-81-0999	多可町消費生活センター	0795-32-4777	朝来市消費生活相談窓口	079-672-6121
川西市消費生活センター	072-740-1167	姫路市消費生活センター	079-221-2110	香美町消費生活相談窓口	0796-36-1941
三田市消費生活相談センター	079-559-5059	神河町役場住民生活課	0790-34-0963	新温泉町消費生活相談室	0796-92-1131
猪名川町消費生活相談コーナー	072-766-1110	市川町住民税務課	0790-26-1011	たじま消費者ホットライン	0796-23-1999
あかし消費生活センター	078-912-0999	神崎郡消費生活中核センター		篠山市消費生活センター	079-552-1186
加古川市消費生活センター	079-427-9179	（福崎町立生活科学センター内）	0790-22-4977	丹波市消費生活センター	0795-82-1532
高砂市消費生活センター	079-443-9078	相生市消費生活センター	0791-23-7130	洲本市消費生活センター	0799-22-2580
稲美町消費生活相談窓口	079-492-9151	たつの市なんでも相談課	0791-64-3250	南あわじ市消費生活センター	0799-43-5099
播磨町消費生活相談コーナー	079-435-1999	赤穂市消費生活センター	0791-43-7067	淡路市消費生活センター	0799-64-0999
		宍粟市消費生活センター	0790-63-2225		

●県の相談窓口●

窓口	電話番号	窓口	電話番号
生活科学総合センター	078-303-0999	但馬消費生活センター	0796-23-0999
東播磨消費生活センター	079-424-0999	丹波消費生活センター	0795-72-0999
中播磨消費生活創造センター	079-281-0993	淡路消費生活センター	0799-23-0993
西播磨消費生活センター	0791-58-0993		

●生活科学総合センターホームページもご覧下さい。
（http://www6.ocn.ne.jp/~seiken/）

Aらいふへのご意見、ご感想はメール、ファックスでも！
E-mail:seikatsukagakusogo@pref.hyogo.lg.jp
FAX：078-302-4002

Aらいふ
No.147 平成26年3月17日発行
兵庫県生活科学総合センター
研修広報部 企画研修課
〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2
☎（078）302-4000

25健Ⓟ2-022A4